Entenda Por Que Um Documento Não Chegou, Não Foi Reconhecido ou Não Foi Baixado

1. Entenda como funciona o processamento de arquivos

Quando um documento é enviado para o Tareffa, ele passa por diferentes etapas até ser associado a um serviço por meio da baixa automática.

Por isso, quando uma guia não aparece, não é reconhecida ou não é baixada, é importante identificar em qual etapa está acontecendo a situação.

O processo pode ser dividido em quatro etapas:

1. Envio do arquivo

O documento sai da pasta de origem, localizada no computador ou servidor da contabilidade, e é enviado ao Tareffa.

2. Recebimento e publicação

O arquivo chega ao Tareffa e passa pelo processamento necessário para sua disponibilização no sistema.

3. Reconhecimento e baixa automática

O sistema identifica as informações do documento para associá-lo à empresa, ao serviço e à competência correspondentes.

4. Comunicação e disponibilização ao cliente

Depois de processado, o documento poderá ser disponibilizado ao cliente conforme as configurações de comunicação da contabilidade.

Importante: essas etapas representam operações diferentes. Um arquivo pode chegar ao Tareffa sem necessariamente ser reconhecido ou associado a uma programação por meio da baixa automática.

---

2. O arquivo não está chegando ao Tareffa

Essa situação acontece quando o documento permanece na pasta de origem e não é enviado para o sistema.

Pode estar relacionada ao funcionamento do **Robô Tareffa**, responsável por monitorar as pastas configuradas e movimentar os arquivos para envio.

Algumas formas comuns de relatar essa situação são:

- O robô não está puxando os arquivos;
- Os arquivos não estão subindo para o Tareffa;
- Os documentos continuam na pasta;
- O robô parou de enviar;
- As guias não estão sendo importadas;
- O arquivo não sai da pasta do servidor;
- O Tareffa não está buscando os documentos;
- Os arquivos não aparecem no sistema.

Como identificar essa situação?

Verifique se o arquivo continua na pasta de origem onde deveria ser localizado pelo robô.

Quando o documento permanece nessa pasta e não aparece no Tareffa, é necessário verificar o funcionamento do Robô Tareffa.

O que fazer?

Solicite suporte ao time da Ottimizza para que possamos verificar o funcionamento do envio dos arquivos.

---

3. O arquivo chegou ao Tareffa, mas não foi reconhecido

Essa situação acontece quando o documento já foi recebido pelo sistema, mas o Tareffa não conseguiu identificar corretamente as informações necessárias para associá-lo a uma programação.

O reconhecimento pode envolver três informações principais:

- **Empresa:** para identificar a qual empresa pertence o documento;
- **Serviço:** para identificar qual obrigação ou atividade está sendo enviada;
- **Competência:** para identificar a qual período o documento corresponde.

Algumas formas comuns de relatar essa situação são:

- A guia chegou, mas não baixou;
- O documento está no Tareffa, mas não aparece na programação;
- O sistema não reconheceu o serviço;
- A baixa automática não aconteceu;
- A guia ficou pendente;
- O documento não foi identificado;
- O Tareffa não vinculou o arquivo à empresa;
- A competência não foi reconhecida;
- O arquivo foi enviado, mas não caiu na obrigação.

O que pode impedir o reconhecimento?

Identificação da empresa

O sistema precisa conseguir identificar a empresa relacionada ao documento.

Quando o documento possui uma identificação diferente daquela utilizada no cadastro do Tareffa, pode ser necessário configurar um relacionamento entre essas informações por meio de um De/Para.

Por exemplo, quando o documento apresenta somente uma Inscrição Estadual, mas o cadastro da empresa utiliza o CNPJ como identificação principal.

Nesse cenário, pode ser necessário relacionar a Inscrição Estadual ao CNPJ correspondente.

Reconhecimento do serviço

O documento precisa apresentar informações que permitam identificar qual serviço está sendo enviado.

Esse reconhecimento depende do mapeamento configurado para o serviço.

Quando o documento não possui os termos esperados ou apresenta um layout diferente, o sistema pode não conseguir associá-lo corretamente.

Identificação da competência

O sistema também precisa identificar o período ao qual o documento pertence.

Quando a competência não é encontrada ou é identificada incorretamente, a associação à programação pode não acontecer como esperado.

O que fazer?

Quando o documento já chegou ao Tareffa, mas não foi baixado automaticamente, é importante consultar o **Log de Documentos Publicados** e verificar qual informação impediu o reconhecimento.

Caso seja necessário alterar os termos de reconhecimento ou outras configurações de integração, solicite uma análise do suporte.

---

4. O arquivo foi recebido, mas não apareceu para o cliente

Essa situação é diferente da ausência de baixa automática.

Pode acontecer de o documento já ter sido processado e disponibilizado no Tareffa, mas não aparecer para o cliente no Comunicador ou em outro canal de comunicação.

Algumas formas comuns de relatar essa situação são:

- A guia foi enviada, mas o cliente não recebeu;
- O documento aparece para a contabilidade, mas não para o cliente;
- O cliente não está recebendo as guias;
- O arquivo foi publicado, mas não apareceu no WhatsApp;
- A comunicação não chegou ao cliente;
- O cliente não consegue visualizar o documento.

O que verificar?

Nesse caso, é importante diferenciar o processamento do documento da comunicação realizada ao cliente.

Verifique se o documento foi publicado e, posteriormente, confira as configurações de comunicação do serviço e do usuário cliente.

Entre os pontos que podem influenciar o envio estão:

- Configuração de comunicação do serviço;
- Perfil de usuário selecionado para receber os documentos;
- Canais de comunicação habilitados;
- Configurações de e-mail e WhatsApp;
- Condições específicas do Atende+, que utiliza templates aprovados pela Meta quando aplicável.

A cartinha está amarela. Por que não consigo enviar a guia imediatamente?

Quando a cartinha aparece na cor amarela, uma possibilidade é que o documento esteja aguardando o horário programado para o envio em lote por e-mail.

Nessa situação, é possível antecipar o envio clicando diretamente na cartinha amarela.

Caso o envio não esteja relacionado ao horário programado, verifique também se o usuário do tipo **Cliente** possui a permissão para receber e-mails habilitada em seu cadastro.

Importante: a cartinha amarela não significa necessariamente que houve uma falha no processamento ou no envio. É necessário considerar o horário programado e as permissões de comunicação do usuário.

---

5. Perguntas frequentes

O Tareffa não está puxando as guias. O que pode ser?

É importante verificar se os arquivos permanecem na pasta de origem ou se já chegaram ao Tareffa. Se continuam na pasta, pode existir uma situação relacionada ao Robô Tareffa. Se já chegaram ao sistema, mas não foram associados à programação, a análise deve ser direcionada ao reconhecimento e à baixa automática.

O robô não baixou o arquivo.

A expressão pode representar situações diferentes. Se o arquivo continua na pasta do computador ou servidor, verifique o funcionamento do robô. Se o arquivo chegou ao Tareffa e não foi associado à programação, verifique o reconhecimento e a baixa automática.

A guia chegou, mas não caiu no serviço.

Essa situação está relacionada à associação do documento à programação. É necessário verificar se o Tareffa conseguiu identificar a empresa, o serviço e a competência.

O sistema não reconheceu o serviço.

O reconhecimento depende das informações presentes no documento e do mapeamento configurado no serviço. Quando essas informações não correspondem às regras existentes, pode ser necessário ajustar o mapeamento.

A guia foi enviada, mas não apareceu no Comunicador.

Nesse caso, é necessário verificar o processo de publicação e as configurações de comunicação. A baixa automática e o envio ao cliente são etapas diferentes.

A cartinha está amarela e não consigo enviar a guia imediatamente. O que fazer?

A cartinha amarela pode indicar que o documento está aguardando o horário programado para o envio em lote por e-mail. Para antecipar o envio, clique diretamente na cartinha amarela.

Se não for uma situação relacionada ao horário do envio em lote, verifique se o usuário do tipo Cliente possui a permissão para receber e-mails habilitada em seu cadastro.

O arquivo não aparece em lugar nenhum.

Primeiro, é necessário identificar se ele continua na pasta de origem ou se chegou ao Tareffa. Essa informação ajuda a direcionar a análise para o envio do arquivo ou para o processamento dentro do sistema.

O documento está no Tareffa, mas não foi baixado automaticamente. Isso significa que houve erro?

Não necessariamente. O documento pode ter sido recebido corretamente, mas não ter atendido às condições de reconhecimento da empresa, do serviço ou da competência. É necessário consultar os registros de processamento antes de concluir que houve uma falha.

.

Criado 2026-11-10 16:36:14 UTC por Admin
Atualizado: 2026-11-10 16:36:15 UTC por Admin